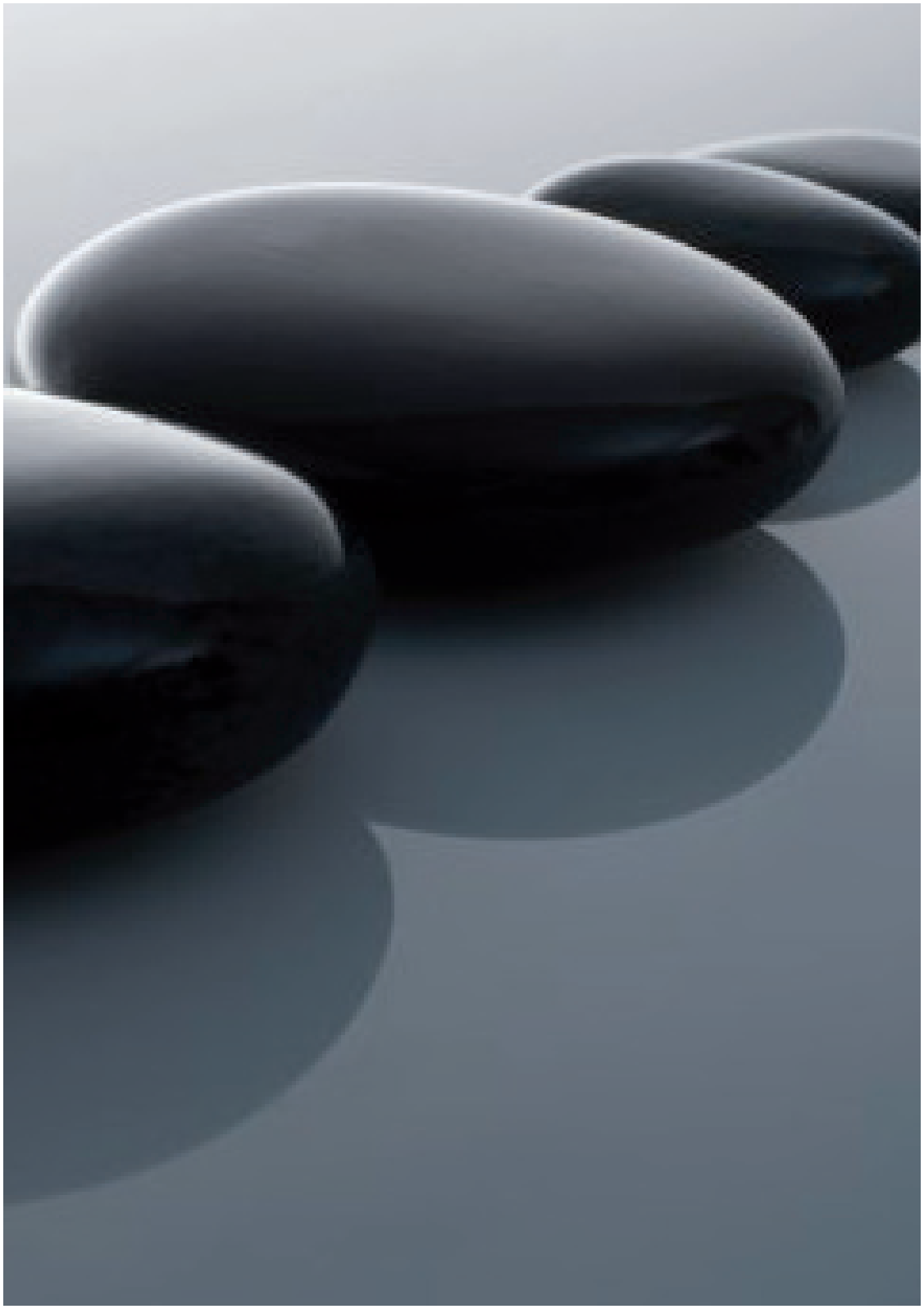
GE Commercial Finance
Fleet Services

Damage control.

GE imagination at work



Une fin de contrat en toute transparence.
Pour vous permettre de profiter jusqu'au bout de tous les avantages de la Location Longue Durée avec GE Commercial Finance, Fleet Services, il est important de vous préparer dès maintenant à la restitution de votre véhicule. Ce guide vous permettra de lever les confusions et les malentendus qui pourraient naître de l'appréciation de son état. Il met clairement en avant les principes de transparence, d'exactitude et de cohérence que nous suivons uniformément partout en Europe pour continuer à améliorer la qualité de nos services. Afin de toujours mieux vous satisfaire.

1. **Transparence: être clair et ne rien vous cacher.**
   Nous souhaitons que vous sachiez dès le début de notre relation ce que nous considérons comme un état de restitution acceptable en fin de contrat. Cela vous donnera éventuellement la possibilité de faire procéder aux réparations nécessaires à la remise en état du véhicule avant de nous le restituer.

2. **Exactitude: préciser maintenant les points de détail pour éviter les confusions à terme.**
   Pour cela, nous avons défini des règles précises basées sur des mesures, classées par type de dommages. Elles permettent de savoir si le dommage constaté doit être réparé ou non.

3. **Cohérence: les mêmes règles applicables partout.**
   Quelque soit l'endroit et le moment que vous choisirez pour restituer vos véhicules, les règles de restitution sont les mêmes. L'ensemble de nos partenaires, centres de restitution, concessionnaires et autres experts suivront les mêmes procédures. Tous les dommages seront analysés de la même façon.

4. **Pan-européen: utiliser notre réseau européen.**
   Même si votre flotte automobile s'étend sur plusieurs pays européens, sachez que les mêmes procédures de restitution seront appliquées quelque soit le pays. Les conditions de restitution ont été uniformisées dans l'ensemble des pays membres du réseau GE Fleet Services.

Si vous avez des questions complémentaires, n'hésitez pas à contacter votre responsable commercial.

1 - GENERALITES

Etat général

> 01 Les véhicules doivent être dans un état standard, eu égard leur âge et leur kilométrage au moment de la restitution.
> 02 Les véhicules doivent être complets et conformes à leurs caractéristiques d'origine; Les équipements optionnels doivent être restitués.
> 03 Toutes les pièces de rechange doivent être des pièces homologuées par le constructeur, conçues pour le véhicule ou le modèle concerné, ou en application de la réglementation applicable au moins d'une qualité équivalente.
> 04 Le numéro figurant sur la carte grise doit être identique au numéro de châssis poinçonné sur la carrosserie (contrôle effectué par expert).
> 05 Le véhicule doit avoir été entretenu conformément aux instructions ou au calendrier d'entretien préconisé par le constructeur et la cas échéant par l'aménageur. Toutes les pièces doivent fonctionner correctement.
> 06 A la restitution, les véhicules doivent êtres propres à l'extérieur comme à l'intérieur.

2 - INSPECTION A LA FIN DU CONTRAT: instructions données à l'expert

Procedure point par point

A. Pneumatiques

> 01 Vérifiez la taille des pneumatiques et la présence éventuelle de pneumatiques run flat.
> 02 Vérifiez le côté (le flanc) des pneumatiques pour rechercher des (fissures) entailles, déchirures (et) ou corps étrangers incrusté.
> 03 Mesurez la profondeur et vérifiez si elle est supérieure au niveau légal minimum (valeur 2006 : 1,6mm)
> 04 Y-a-t-il des signes d'une usure inhabituelle provoquée par un défaut de la direction?
> 05 Présence d'une roue de secours ou d'un équipement anti-crevaison d'origine (notamment compresseur ou bombe anti-crevaison).

B. Habitacle

> 01 Notez le kilométrage.
> 02 Vérifiez que tous les documents de bord sont présents dans le véhicule (notamment carnet d'entretien, manuel d'utilisation, codes sécurité, anti-démarrage, clé, radio...).
> 03 Vérifiez la présence d'un exemplaire des clés dans le véhicule ou sur le site de restitution.
> 04 Vérifiez l'état général de l'habitacle pour savoir si un nettoyage spécifique est nécessaire du fait d'une odeur désagréable ou d'une saleté importante.
> 05 Vérifiez les sièges, la moquette, la surface du tableau de bord, les garnitures de portes, le revêtement du plafond et des pare-soleil, et autres revêtements pour détecter l'existence de tâches, déchirures et traces de brûlures.
> 06 Contrôlez le bon fonctionnement de l'ouverture / fermeture de la boîte à gants.
> 07 Vérifiez si la dépose de l'éventuel téléphone mobile ou kit main libre n'a pas occasionné des dommages et indiquer la taille des trous laissés par cet enlèvement.
> 08 Vérifiez l'absence de rayures sur le pare-brise ou d'éclats sur toutes les surfaces vitrées.
> 09 Vérifiez la présence et l'état des ceintures de sécurité.

C. Avant du véhicule

> 01 Vérifiez si le capot du moteur s'ajuste et ferme correctement.
> 02 Vérifiez l'absence de déformations et d'éraflures sur le capot.
> 03 Vérifiez l'absence de marques de gravillons.
> 04 Vérifiez l'absence de fêlures ou dégâts sur les phares et clignotants.
> 05 Vérifiez l'absence d'éraflures ou bosses sur les ailes avant.
> 06 Vérifiez l'existence du déflecteur ou des traces d'accident sur le pare-chocs.

D. Côtés droit & gauche et toit du véhicule

> 01 En vous tenant aux angles droit & gauche de la voiture, vérifiez la totalité de la longueur des côtés pour rechercher de mauvaises réparations de la carrosserie, des éraflures, des bosses, ou signes de voilement.
> 02 Vérifiez le toit pour rechercher des traces d'érosion dues à des fientes d'oiseau (ou déchirures pour un cabriolet). Les éventuels barres de toit et leurs dispositifs de fixation doivent être intacts.
> 03 Vérifiez l'absence de bosses ou éraflures sur le toit.
> 04 Vérifiez l'absence d'abrasion ou dommages sur les baguettes de protection latérales.

E. Arrière du véhicule

> 01 Ouvrez le coffre et vérifiez la présence et l'état de la roue de secours. Vérifiez la présence du cric.
> 02 Vérifiez l'existence de déchirures ou taches sur la moquette et les revêtements.
> 03 Vérifiez que le coffre se ferme et s'ajuste correctement.
> 04 Sur les breaks ou les monospaces, vérifiez que le cache-bagage est présent et intact.
> 05 Vérifiez le pare-chocs arrière (même procédure que pour l'avant).

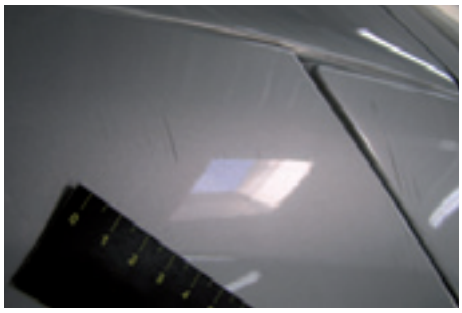
3 - NORMES DE RESTITUTION A RESPECTER PAR LE LOCATAIRE

Procedure point par point

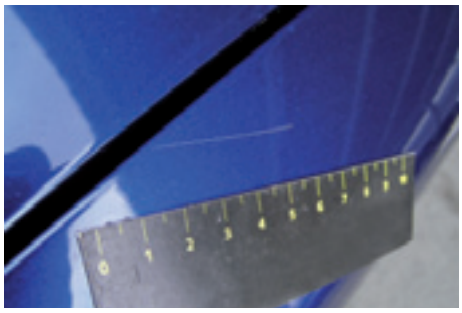
A. Carrosserie et peinture

> 01 L'état du véhicule restitué doit permettre son inspection (suffisamment propre).
> 02 Les réparations visiblement mal exécutées ne sont pas acceptées.

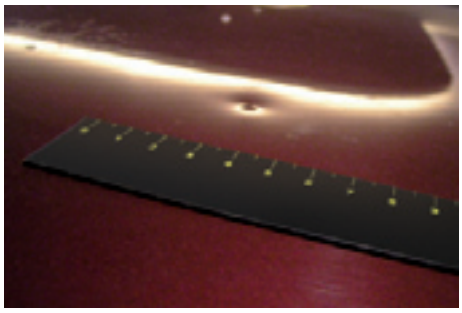
Les points suivants sont jugés acceptables :



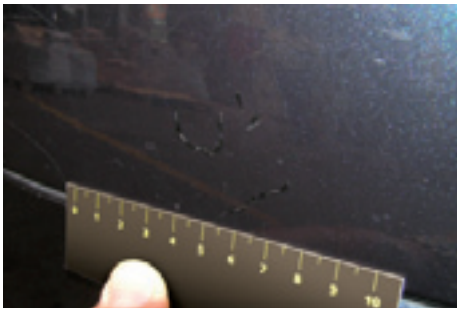
> 01 Des éraflures superficielles de la peinture, qui ne nécessitent pas de réparation et peuvent être éliminées par un polissage (passez un ongle sur l'éraflure).



> 02 Eraflures (sans rouille) d'une longueur maximum de 5 cm et à condition que le nombre d'éraflures soient inférieur ou égal à 2 et le nombre de petites bosses soit inférieur ou égal à 2 par panneau.



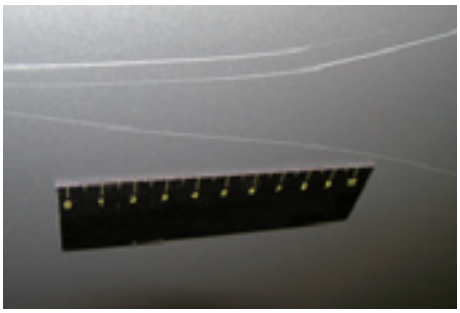
> 03 Petites bosses, moins de 2 mm de profondeur et moins de 20 mm de diamètre, sans dégât à la peinture et si le nombre d'éraflures est inférieur ou égal à 2 et le nombre de petites bosses est inférieur ou égal à 2 par panneau.



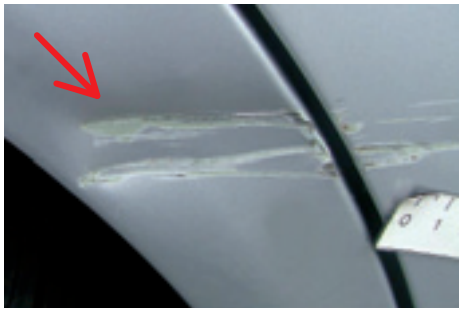
> 04 Les retouches sont acceptées lorsque les réparations ont été exécutées correctement, c'est-à-dire que la couleur est régulière et identique à la peinture existante, et que la réparation n'est pas perceptible à une distance d'1 mètre.

> 05 Eclats dûs à des gravillons sur le quart inférieur avant de la surface du capot, sous réserve de l'absence de corrosion ou de dégradation de la peinture.

Ne sont pas jugés acceptables :



> 01 Toutes les éraflures de plus de 5 cm.

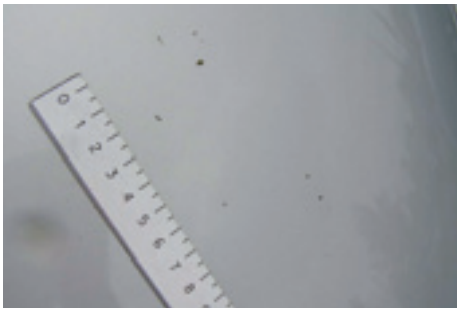


> 02 Les bosses de plus de 20 mm de diamètre et/ou plus de 2mm de profondeur, ou présentant une dégradation de la peinture.

> 03 Les éraflures (sans rouille) inférieures à 5 cm, si le nombre d'éraflures et le nombre de bosses sont supérieures à 2 par panneau.

> 04 Petites bosses (voir définitions ci-dessus) si le nombre d'éraflures et le nombre de bosses sont supérieures à 2 par panneau.

> 05 Dépôts industriels/chimiques, objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une nouvelle mise en peinture.



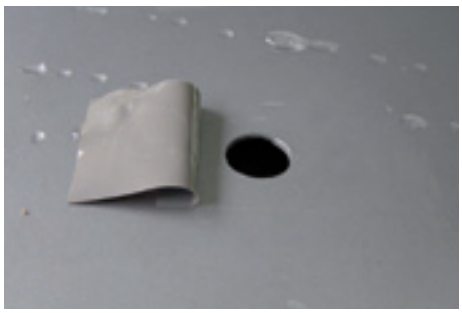
> 06 Eclats dûs à des gravillons, en cas de dégradation de la peinture et corrosion de l'élément.

> 07 Toutes les éraflures ave formation de rouille.

> 08 Dégâts causés par la grêle.

> 09 Autocollants.

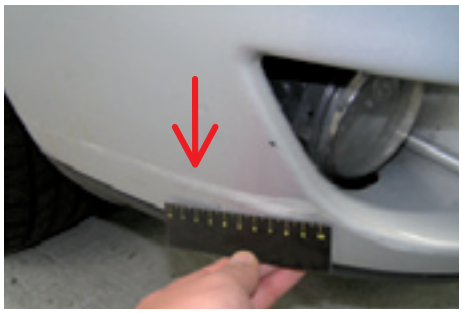
> 10 Pièces défectueuses ou cassées (par ex., calandres, pièces en plastique, feux anti-brouillard...).



> 11 Les antennes ne doivent jamais être démontées. Une seule antenne supplémentaire est tolérée.

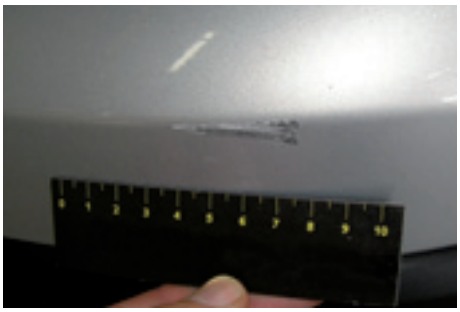
B. Pare-chocs, baguettes et moulures de protection latérales

Les points suivants sont jugés acceptables :



> 01 Les éraflures superficielles sur un pare-chocs peint qui peuvent être supprimées par polissage.

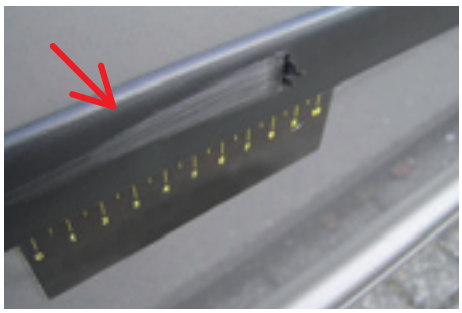
> 02 Les taches de peinture qui peuvent être enlevées par polissage.



> 03 Les éraflures inférieures à 5 cm.

> 04 Les éclats dûs à des gravillons (s'il n'y a aucun aspect visuel anormal).

Ne sont pas jugés acceptables :



> 01 Les baguettes et moulures de protection déformées, cassées, fendues ou mal fixées sur la carrosserie.

> 02 Les pare-chocs déformés, cassés ou fendus.

> 03 Les rayures de plus de 5 cm.

> 04 Les écaillements de la peinture.

C. Rétroviseurs extérieurs

Ne sont pas jugés acceptables :

> 01 Les rétroviseurs latéraux cassés (miroir ou corps).

> 02 Les rétroviseurs latéraux arrachés ou mal fixés.

D. Roues et pneumatiques

Les points suivants sont jugés acceptables :

> 01 Les roues et enjoliveurs doivent être en bon état. Une jante alliage légèrement endommagée est acceptée à condition que le ou les entailles mesurent moins de 10 cm en tout.

> 02 Toute usure normale des pneumatiques spécifiés si l'entretien des pneus est inclus dans le contrat.

Ne sont pas jugés acceptables :

> 01 L'absence d'enjoliveurs.

> 02 Les jantes qui ne sont pas conformes à celles fournies lors de la livraison du véhicule.

> 03 Toute déformation visible ou une jante ou un enjoliveur cassé (par exemple pour avoir heurté un trottoir).

> 04 Les pneumatiques différents des spécifications d'origine (indice de vitesse inférieur aux préconisations d'origine).

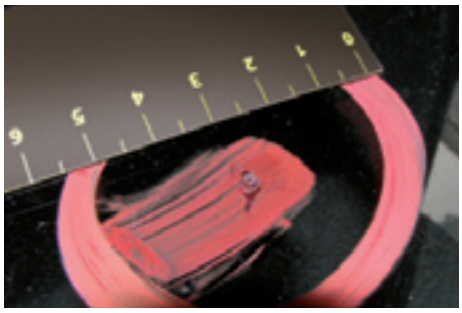
> 05 Les entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs.

> 06 Une usure supérieure aux normes légales minimum (Valeur 2006 : 1,6 mm).

> 07 L'absence de roue de secours.

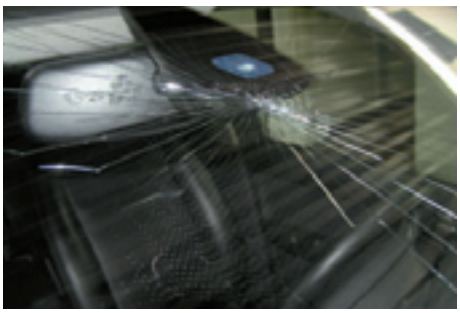
E. Vitres et feux

Les points suivants sont jugés acceptables :

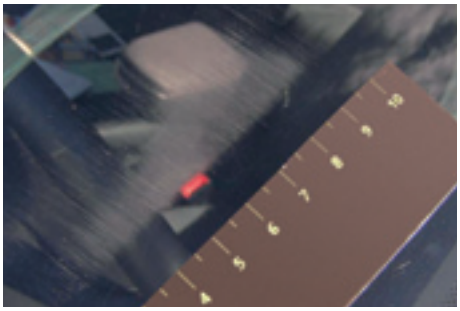


> 01 Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées en dehors du champ de vision, si le nombre de dommages est inférieur ou égal à 2.

Ne sont pas jugés acceptables :



> 01 Un pare-brise cassé ou fêlé.



> 02 Des rayures sur le pare-brise.

> 03 Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées dans le champ de vision.

> 04 Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées en dehors du champ de vision, si le nombre de dommages est supérieur à 2.

> 05 La présence de fissures ou trous sur les feux de route ou feux anti-brouillard, influençant l'apparence du véhicule ou l'efficacité de l'éclairage (feux refusés aux tests de mise en circulation ou contrôle technique).

F. Habitacle.

La sellerie et les garnitures intérieures doivent être en bon état, en tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule. Au cours de l'inspection, tous les matériaux déformables tels que moquettes, surfaces de tableau de bord, revêtements de toit et de portières sont vérifiés.

Ne sont pas jugés acceptables :

> 01 Les déchirures ou éraflures des matériaux, quels qu'ils soient, à l'intérieur de la voiture.

> 02 Les brûlures de cigarettes sur les sièges ou autres matériaux si le diamètre est supérieur à 3 mm.

> 03 Les taches permanentes, quels que soit le matériau.

> 04 Un habitacle sale nécessitant nettoyage ou réparation.

> 05 Des trous dans le revêtement du plancher ou du coffre, d'une surface supérieure à celle d'une carte de crédit.

> 06 Une mauvaise odeur ou une saleté persistante (par ex. de poils d'animaux,...) nécessitant un nettoyage.

> 07 Le montage d'un téléphone mobile à un emplacement autre que la partie verticale de la console médiane (N.B. en ce qui concerne les trous dans la console médiane, à l'exception du démontage d'un téléphone mobile: pour cela, quatre petits trous de vis dans la console médiane sont acceptés).

G. Documents et codes.

Tous les documents, clés ou matériaux suivants doivent être présents lors de la remise du véhicule; tout élément manquant peut donner lieu à la facturation d'un supplément.

> 01 Documents légaux et papiers officiels spécifiques aux différents pays.
> 02 Certificat d'immatriculation (carte grise), carnet d'entretien, notice d'utilisation et, s'il y a lieu certificat vétérinaire, déclaration d'affectation (carte violette) pour les véhicules de plus de 9 places assises.
> 03 Codes sécurité, anti-démarrage, clé et radio.
> 04 Au minimum deux clés.
> 05 Au minimum deux télécommandes (s'il y a lieu).

GE imagination at work